



qualitalk

Informationen aus Technik und Gesellschaft

Juli 2011

Internet Version

ISSN 1615 9667

12. Jahrgang

41. Ausgabe

Druck Version

ISSN 1435 1641

16. Jahrgang

57. Ausgabe

Service-Wüste Deutsche Telekom (GmbH & AG)

Was Kunden abverlangt wird

Seite 2

Auslaufmodell:

Satelliten-TV analog

Seite 3

Viel Kleingedrucktes davor
und kaum Service danach

Seite 4

Arroganz und Ignoranz

Seite 5

Mediencenter ohne Mehrwert

HiTech-Innovationsbremse

Seite 6

Impressum

Über Kundendienst und Customers' Care hat man noch nichts gewußt, als das Telefon noch eine Wählscheibe hatte, der Klingelton nur in der Lautstärke verändert werden konnte und der Telefonapparat mit einer Dreimeter-, gegen Aufpreis mit einer Sechsmeter-Schnur fest verbunden war. Die komplexen Telekommunikationsangebote heute sind für den Laien nicht mehr zu verstehen, aber die Deutsche Telekom mit ihrer Netzhoheit überläßt den Kunden sich selbst.

Oliver Schuster



Das waren noch Zeiten

Mit der Wählscheibe sollte man heute besser nicht mehr wählen, denn die Prozedur kann bei der Vermittlungsanlage Schäden verursachen.

Service-Wüste Deutsche Telekom

Mit dem Fernsehempfang direkt vom Himmel öffnete sich das bundesrepublikanische Wohnzimmer in den 70er Jahren für die Welt. Jenseits des Gebühren finanzierten öffentlich rechtlichen Fernsehens kamen private Anbieter mit frivolen Inhalten über die Satellitenantenne auf die Bildröhre. Der klassische Versandhauskatalog bekam Konkurrenz durch eine Non Stop Verkaufsschau auf dem Bildschirm.

ster aus betrachteten. Es sind Menschen wie die Bühnenfigur Adolf Tegtmeier, von Jürgen von Manger damals in Ruhrpott Hochdeutsch so verständlich für die gesamte Republik dargeboten, und wie die von Elke Heidenreich erfundene schlagfertige Metzgergattin Else Stratmann aus Wanne Eickel, die zum Fernsehen keiner Antenne bedurften und dennoch immer besten Empfang hatten.

Auslaufmodell Satelliten-TV analog

Doch als in ganzen Häuserzeilen nicht mehr lebendige Menschen aus dem Fenster schauten sondern Satellitenschüsseln, änderte sich auch der Blick auf das Geschehen: Das Fernsehen war das neue Fenster zur Welt. Die Satellitenantennen aus der Frühzeit waren für den analogen Empfang ausgerüstet. Spätestens am 30. April 2012 wird diese Übertragungsart von allen Sendern eingestellt. Etwa ein Drittel der über Satelliten verbundenen Fernseh Haushalte schauen danach buchstäblich in die Röhre beziehungsweise auf einen dunklen Flachbildschirm, falls sie bis dahin nicht auf digitalen Fernsehempfang umgerüstet haben. Der digitale Satellitenempfang benötigt diverse Zusatzbausteine oder gleich ein neues Fernsehgerät, das diesen Empfangsmodus eingebaut hat.

Haargenau in diese Phase der Neuorientierung schob die Telekom ihr neues Produkt: ENTERTAIN. Unangemeldet kam ein Mitarbeiter und erkundigte sich über Zufriedenheit von Telefon und Internet Verbindung. In diesem Zusammen



Entertain-Programmübersicht:
Das heute antiquiert wirkende, zierliche Röhrengerät von Metz, einem Unternehmern, das seit über 70 Jahren am Standort Deutschland entwickelt und produziert, zeigt auch mit der Digitaltechnik über Media Receiver oben links mit Speedport Bridge rechts daneben ein gestochen scharfes Bild.

Gastarbeiter konnten via Satelliten schüssel endlich direkt am nationalen Fußballgeschehen teilnehmen.

Früher bestand Fernsehen darin, daß der Mann im Unterhemd und die Frau in der Kittelschürze mit einem Kissen untergelegt stundenlang das Außergeschehen vom Fen

hang offerierte er eine schnellere Netzanbindung VDSL25000 und einen Internet basierten Fernsehempfang. Und das alles fast kostenlos: Für 38,95 € Brutto zwei Monate zur Probe. *Try&Buy* nannte sich diese günstige Aktion. Dagegen war nichts einzuwenden, zumal der Telekom Mitarbeiter den Ablauf und den Rücktritt von *Try&Buy* einleuchtend handschriftlich dokumentierte, seine Mobil Telefonnummer für Rückfragen hinterließ und insgesamt den Eindruck eines kundensorientierten Unternehmens vermittelt. Im späteren Telefongespräch wurde eingeräumt, daß die Telekom hier externe Vertriebspartner zum Klinkenputzen einsetzt, deren Wissenstand nicht unbedingt der technischen Systemrealität entspricht.

Viel Kleingedrucktes zuvor und kaum Service danach

Am folgenden Tag kam die Auftragsbestätigung, der neun eng beschriebene Seiten mit Hinweisen über die Rechte der Telekom und die Pflichten des Kunden beigelegt waren. Außerdem erkennt man, wie teuer nach der zweimonatigen *Try&Buy* Phase das Vergnügen per Internet wird. Die ENTERTAIN Bereitstellungsgebühr steigt um 23 Prozent. Für die Hardware, das sind Basis Router und Media Receiver mit dem Bridge Router zum TV Empfang, wird zusätzlich eine Miete fällig. Rechnet man die Kosten für die Vertragsdauer von zwei Jahren zusammen, beträgt die monatliche Belastung 68,59 €.

Die schnelle Internet Verbindung sollte vier Wochen nach der

Auftragserteilung hergestellt werden. Zu diesem Datum sei der Kunde abwesend gewesen, daher vereinbarte dieser sogleich telefonisch eine Verschiebung um weitere zwei Wochen auf 2. Mai 2011.

Überraschend fiel an diesem Tag die Internet Verbindung aus. Erst nach langem Telefonieren stellte sich heraus, daß die Telekom auf die schnelle VDSL Verbindung am 2. Mai 2011 ohne Warnung umgestellt hatte. Der Kunde konnte die höhere Datenübertragungsrate nicht nutzen, da die benötigte Telekom Hardware fehlte. In den Folge tagen kamen verschiedene Pakete doppelt und dreifach, nicht jedoch der Router, der für den Internet Zugang gebraucht wird. Das bedeutet, nicht nur keine Nachrichten per E Mail austauschen sondern zwei Wochen auch keine Bankgeschäfte online durchführen zu können. Zahlreiche zeitraubende Telefonate mit Damen und Herren der Telekom Service Points, Hotlines, Kunden und Technikdiensten waren in der Zwischenzeit getätigt worden, ohne daß das Problem gelöst wurde. Eine Rückstellung auf die vorherige Datenübertragungsrate sei technisch nicht machbar, hieß es. Ja, der benötigte Router sei unterwegs, aber sicherheitshalber würde man noch eine Lieferung veranlassen. Der Kunde, recht verunsichert und ärgerlich, verlangte die Installation kostenlos durch einen Techniker, der dann Computer, Internet Radio sowie den Telekom Media Receiver auf die neue Funkverbindung einrichten sollte.

Erst nach zwölf Tagen ist der neue Router SpeedportW723V eingetroffen, nach zwei weiteren Tagen



Der moderne Zauberstab:

Mit der Entertain Fernbedienung kann man zum Bierholen sogar das Weltgeschehen anhalten dank eingebauter Festplatte des Media Receivers.

kam der Techniker zum Einrichten der Anlage. Nach der sehr unerfreulichen Prozedur bis zur Installation und in Anbetracht der relativ hohen monatlichen Kosten für Telefon und Internet Anschluß durch die

men E Mails: »Wir haben Ihre Störungsmeldung wie gewünscht storniert« oder »Wir haben Ihre Störung beseitigt. Die Telekom Störungsmeldung ist erledigt.« Da weder die Störungsmeldung storniert wurde noch die Stö-

mangelhafte WLAN Verbindung ausgiebig erörtert war, beschied er, daß das Funktionieren der angeschlossenen Geräte nicht in den Zuständigkeitsbereich der Telekom fiel. Es erübrige sich daher, einen Servicetechniker zu schicken. Es scheint in der Technik sich noch nicht herum gesprochen zu haben, daß der Kundennutzen nicht in der reinen Datenleitung liegt, sondern nur Mittel zum Zweck ist, die Geräte dahinter störungsfrei zu betreiben.

Es scheint, als ob die Telekom vornehmlich an dem Vermarkten des ENTERTAIN Pakets interessiert ist. So heißt es im Hilfetext: »Im Bereich MEINE DIENSTE können Sie verschiedene Angebote Ihres Mediencenters, wie E Mails, Fotos, Musik, Videos, Shares und weitere Dienste direkt auf Ihrem Fernseher nutzen. Voraussetzung ist die einmalige Aktivierung Ihres Mediencenters sowie die dortige Verwaltung Ihrer Dateien z. B. von Fotos. Sie erreichen das Mediencenter im Internet unter www.telekom.de/mediencenter.«

Über die Hälfte der 191 Fernseh Kanäle müssen extra gebucht werden. Man kann davon ausgehen, daß durch Bezahl Sender, eBay Aufrufe und Video Downloads die Telekom zusätzlich viel Geld einnehmen möchte. Die fremdsprachigen Bezahl Pakete à la *RAI uno*, *RAI due*, *RAI tre* mögen Muttersprachler interessieren. Aber internationale Informationskanäle, wie *Aljazeera* und *NHK TV Japan* auf Englisch, fehlen.

Man muß ENTERTAIN wörtlich interpretieren: Sich unterhalten las-



Bei »Entertain« ist Internet basierter Radioempfang eingeschlossen.
Man kann kostenlos Nachrichten aus Japan hören. TV Empfang aus Asien wird allerdings auch nicht gegen Gebühr angeboten.

Inanspruchnahme des Internet Fernsehdienstes ENTERTAIN, bestand kaum Neigung, die zweimonatige Versuchsphase *Try&Buy* in einen Zwei Jahresvertrag zu überführen. Die Funkverbindung zu Computer iPodTouch und Internet Radio Marke: Lenco war instabil und fiel oft minutenlang aus.

Arroganz und Ignoranz

Der per Post namentlich angeschriebene Leiter des Kundenservices, Ralf Hoßbach, reagierte nicht auf die Beschwerde. Auf Online Anfragen und Störmeldungen ka-

rungen beseitigt sind, ist der Kunde ratlos und kann sich zum Trost darüber mit anderen leidgeprüften Usern über des Telekom eigene Forum austauschen. Die dort auflaufenden Beschwerden sind massiv und nicht immer fein in der Wortwahl. Telekom Moderatoren greifen zwar ein und machen Lösungsvorschläge, die wollte man ihnen direkt folgen ein Diplom in Informatik und Elektrotechnik erforderten.

Als es wirklich einmal gelang, einen für die Technik zuständigen Mitarbeiter ans Telefon zu bekommen, war dessen Sichtweise doch sehr ernüchternd. Nachdem die

sen, nicht selbst Informationen aus dem Internet suchen, ist der Zweck.

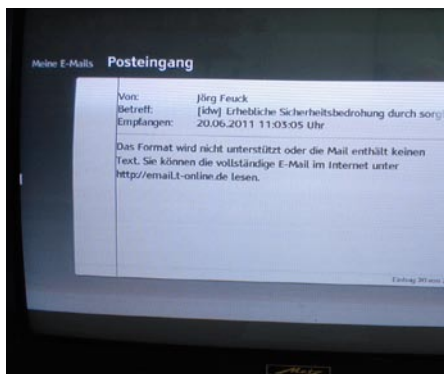
Mediencenter ohne Mehrwert

Extras, als MEINE DIENSTE bezeichnet, sind nicht nur für einen an den Komfort eines Apple Rechners gewöhnten Users eine Zumutung, wie z. B. das Lesen einer E Mail am TV Schirm. Texte im html Code

Das Format

wird nicht unterstützt...

oder die Mail enthält keinen Text. Sie können die vollständige E Mail im Internet unter <http://email.t-online.de> lesen«



steht auf dem TV Bildschirm.

Timothy John Berners-Lee hat vor 20 Jahren mit der Seitendarstellung *Hyper text Markup Language HTML* das *World Wide Web WWW* aus der Taufe gehoben. Ganz innovativ bringt nun die große Deutsche Telekom ein Produkt auf den Markt, das hinter diesem Standard herbinkt.

werden nicht dargestellt. In der reinen Text Version passen nur wenige Zeilen auf den Schirm, dann muß man den Text verschieben. Anhänge und sogenannte Links sind nicht nutzbar. Selbst die Monatsrechnung der Telekom kann man nicht am Fernschirmschirm ansehen.

Man möchte die *Try&Buy* Aktion nach diesen Erfahrungen so schnell wie möglich beendet sehen und die Geräte zurücksenden.

Die der Originalverpackung beigefügten Rücksende Papiere gelten nur drei Wochen nach Auslieferung, zum Beispiel wenn eine Beschädigung aufgetreten wäre. Diese Vordrucke gelten nicht beim Rücktritt von *Try&Buy* in der Probe phase innerhalb zwei Monaten. Um die Geräte retour zu schicken, muß man sich melden und bekommt eine neue Verpackungseinheit zugesandt.

Fragen zur Effizienz: Hätte es nicht gereicht, auf das Aufbewahren der Kartons für den Fall der Rückgabe hinzuweisen und die Rücksende Papiere für die Beendigung von *Try&Buy* beizufügen? Hätte der Kunde nicht vorab das Procedere nachgefragt und die Teile in der Originalverpackung zurückgeschickt, wäre er vielleicht in eine Falle getappt, weil die Rücksendung in den Weiten des Telekom Imperiums verschollen wäre. Hätte die Telekom ihm nun einen Zwei Jahres Vertrag verpaßt?

Ist das 5,4 Kilogramm schwere Paket mit der Hardware für 6,90 € zurückgeschickt und möchte man dennoch das schnelle VDSL25000 nutzen, muß man das Formular »Sonderwechselrecht »ENTERTAIN *Try&Buy*« ausfüllen, welches nur im Telekom Shop erhältlich ist. Man bitte am besten, daß das Formular von dort gleich gefaxt wird wohin auch immer. Die Geschäftsprozesse haben schon fast kafkaeske Züge.

Nach dem Trennen der Geräte vom Stromnetz stellten sich wieder neue Probleme mit der Internet

Verbindung ein, für deren Lösung man den Fachjargon der online Anleitung beherrschen müßte. Auch



“Someone calling themselves a customer says they want something called service.”

wenn der Kunde gewillt ist, selbst Hand anzulegen, so ist er durch die Verwendung verschiedener Begriffe zusätzlich verwirrt: Mit »Kennwort« ist nicht das Router Passwort gemeint und statt *Pre Shared Key* steht auf dem Typenschild nun »WLAN Schlüssel«. Wer blickt da noch durch?

HiTech-Innovationsbremse

Die Pionierphase des Internets ist eigentlich vorbei. Dem Quasi Monopolisten Telekom obläge es, die Nutzung des Mediums bei breiten Bevölkerungsschichten voranzubringen. Das Unternehmen tut eher das Gegenteil: Wenn seine innovativen Produkte wie ENTERTAIN enttäuschen, werden die anspruchsvollen Kunden, die über diesen Weg in erster Linie den schnelleren Internet Zugang bekommen wollten, zum verlängerten Testlabor. Da vergeht die Lust,

künftig sich wieder eine Telekom Innovation ins Haus zu holen. Dabei ist dieser dem Neuen aufgeschlossene Kundenkreis durch das Herumstochern in den Weiten des Internets an

in Raumplanung, Einblick in die Verwendung von Steuergelder, Mobilitätslenkung und vieles mehr sollten direkt durch schnelle und mobile Internet Verbindungen möglich sein. In Großbritannien werden durch das Informationssystem »data.gov.org« zum Beispiel seit kurzem alle Ausgaben der Regierung über 25000 online dargestellt und monatlich aktualisiert.

Die Deutsche Telekom AG/GmbH hat zahlreiche Abfragen und Foren im Internet installiert, um sich die Kunden auf Distanz zu halten. Logischerweise kann man, wenn die Internet Verbindung gestört ist, nicht auf diese online Hilfe bauen. Mit der Drohung, daß Kundendienst mit Fachkräften vor Ort sehr teuer ist, falls der Fehler nicht in die Zuständigkeit der Telekom fiele, kann sich das Unternehmen vor großer Nachfrage schützen.

Wie in den USA müßten verärgerte Telekom Kunden einen Verbraucherschutzanwalt beauftragen, um das Unternehmen durch Schadensersatzansprüche zum Umdenken zu bringen. □



schneller Datenübertragung immens interessiert. Je mehr Bürger souverän mit diesen Techniken umgehen können, desto effizienter funktioniert das Staatswesen und die Privatwirtschaft. Von vernetzter und transparenter Verwaltung würden Bürger und Staat gleichermaßen profitieren. Einblicke

Impressum



Chris Schuth

Photo: Martina Pipprich, Mainz

qualitalk wird herausgegeben von
Chris Schuth | Max Planck Straße 45
55124 Mainz | Deutschland
Telefon +49 06131 / 476466
www.chris-schuth.de
mail schnabela@chris-schuth.de

Ausgabe: Juli 2011
qualitalk erscheint viermal pro Jahr

Fotos: eigene
ISSN 1615 9667 Internet
ISSN 1435 1641 gedruckte Ausgabe
Lektorat: Dr. Hinrich Hinrichs

qualitalk wird registrierten Lesern per E Mail angekündigt und kann dann als pdf Dokument von der Internetseite www.chris-schuth.de/qtalk_57.pdf herunter geladen werden.

English translation also available:
www.chris-schuth.de/qtalk_57_en.pdf

Interessenten ohne Internetzugang erhalten **qualitalk** per Post *snail mail*.

© Chris Schuth